**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

****

**PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG SEMESTER I TAHUN 2021**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur senantiasa kita panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa atas segala Anugrah dan KaruniaNYA, yang telah membawa manusia dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan sehingga survei kepuasan masyarakat periode Januari sampai dengan Juni 2021 dapat terlaksana dengan lancar.

Melalui hasil survei ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat. Kami mengharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini sehingga pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung ke depannya menjadi lebih baik sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

Mangupura, 31 Juni 2021

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BADUNG

Drs. ANAK AGUNG NGURAH ARIMBAWA

Pembina Tingkat I

NIP. 19651116 198703 1 006

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **LATAR BELAKANG**

Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi untuk kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai unit organisasi atau perangkat daerah. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntunan masyarakat. Hal tersebut tampak dari sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan kepada seluruh Institusi Pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan, disamping itu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik yang menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

* 1. **TUJUAN**

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung adalah:

- Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat tahun berikutnya.

1. Mengidentifikasi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Badung .
   1. **MANFAAT**

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

* Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.
* Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian Indikasi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Badung .
  1. **METODE SURVEI**

1. Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung .

1. Penentuan Responden

Pada pelaksanaan survey responden merupakan seluruh pengguna layanan yang menggunakan layanan akudicari.badungkab.go.id dari bulan Januari sampai dengan Juni 2021 yang berjumlah 202 orang dengan berpedoman pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik dengan 8 unsur pelayanan yang terdiri dari 8 kelompok variable utama:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

1. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

1. Kecepatan Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

1. Layanan bebas biaya/tarif

Adanya Informasi tentang pelaksanaan pelayanan bebas biaya/tarif.

1. Produk spesifikasi jenis layanan

Produk pelayanan adalah kualitas produk yang diberikan disesuaikan dengan hasil pelayanan.

1. Kompetensi pelaksana

Kemampuan pelaksana dalam melaksanakan tindak lanjut pelayanan.

1. Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana adalah penunjang kerja dan kenyamanan pelayanan (ruang tunggu, ruang menyusui, kursi roda toilet).

1. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

DISKRIPSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN BADUNG

Berdasarkan Peraturan Bupati Badung Peraturan Bupati Badung Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Badung .

* 1. Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai unsur pelaksana Otonomi Daerah Kabupaten Badung di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang melaksanakan urusan umum pemerintahan di bidang kependudukan badan pencatatan sipil berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Badung Nomor 78 Tahun 2016 tentang Susunan, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung . Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung yaitu Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Akta-akta Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Badung sudah menggunakan Program SIAK Versi 7.3.4.1 . Dengan Program SIAK Versi 7.3.4.1 membutuhkan data yang lengkap, maka sebelum melaksanakan Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Akta-akta Catatan Sipil harus diketahui terlebih dahulu bahwa data penduduk atau keluarga yang akan dilayani sudah ada pada data base/server dan jika belum ada maka harus dilaksanakan entry data terlebih dahulu, setelah itu baru kegiatan pelayanan dapat dilaksanakan.

Dalam memberikan pelayanan tersebut tentu ada persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan tahapan-tahapan yang harus dilalui. Persyaratan yang harus dipenuhi tersebut merupakan syarat yang mutlak karena dalam pelayanan tersebut harus ada verifikasi dan validasi data. Setelah dilaksanakan verifikasi dan validasi data, baru dikeluarkan dokumen yang diminta.

Sistem, prosedur dan mekanisme dalam pelayanan Dokumen Kependudukan dan Akta-akta Catatan Sipil dilaksanakan agar Dokumen Kependudukan dan Akta-akta Catatan Sipil yang dihasilkan tertib, akurat dan dinamis. Sedangkan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Perumusan Kebijakan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Pelaksanaan Kebijakan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
4. Pelaksanaan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan lingkungan tugasnya; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan Tugas dan Fungsinya.

Dalam menyelenggarakan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai Kewenangan:

a. Melakukan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;

b. Melakukan Pelayanan Pencatatan Sipil;

c. Melakukan Pemanfaatan dan Penyajian Database Kependudukan; dan

d. Menyusun Profil Kependudukan.

* 1. **STRUKTUR ORGANISASI**

Dalam menyelenggarakan kewenangannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung di dukung oleh Pejabat dan Staf yang tersebar di beberapa bidang sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Badung Nomor 78 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Keja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung , Struktur Dinas terdiri dari:

A. Kepala Dinas

B. Sekretariat

C. Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan

D. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

E. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

- Sekretariat terdiri dari :

a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan

b. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan;;

- Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan terdiri dari :

a. Seksi Identitas Penduduk;

b) Seksi Pindah Datang Penduduk; dan

c) Seksi Pendataan Penduduk;

- Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari :

a) Seksi Kelahiran;

b) Seksi Perkawinan dan Perceraian; dan

c) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;.

- Bidang Pengelolaan Informasi, Administrasi Kependudukan, terdiri dari :

a) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;

b) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan; dan

c) Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan;

Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 55 orang PNS dengan komposisi 16 orang Pejabat Struktural 39 orang Staf, THL 1 orang dan 88 Tenaga Kontrak.

F. Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 23 jenis yang meliputi:

1. Biodata Penduduk
2. Penerbitan Kartu Keluarga
3. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Identitas Anak (KIA)
4. Surat Keterangan Pindah
5. Surat Keterangan Pindah Datang
6. Surat Keterangan Pindah Luar Negeri
7. Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri
8. Surat Keterangan Tempat Tinggal
9. Surat Keterangan Kelahiran
10. Surat Keterangan Lahir Mati
11. Surat Keterangan Kematian
12. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
13. Surat Keterangan Pembalan Perceraian
14. Surat Keterangan Pengangkatan Anak
15. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
16. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas
17. Surat Keterangan Pencatatan Sipil
18. Akta Kelahiran
19. Akta Perkawinan
20. Akta Perceraian
21. Akta Kematian
22. Akta Pengakuan Anak
23. Akta Pengesahan Anak

Proses pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan cara berkoordinasi dengan pihak Kecamatan Kelurahan dan Desa Dinas dalam wilayah kerja Kabupaten Badung.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI

Berdasarkan isian responden pada Quesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka dapat diperoleh jumlah nilai perunsur pelayanan, jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan nilai persepsi pada masyarakat. Unsur pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner. Adapun jumlah nilai perunsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

3.1 Nilai Rata-rata Perunsur Pelayanan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA |
| U 1 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis Pelayanan | 3,55 |
| U 2 | Kemudahan prosedur atau alur pelayanan | 3,45 |
| U 3 | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 3,33 |
| U 4 | Adanya kesekuensi tentang informasi atau tarif dalam pelayanan | 3,54 |
| U 5 | Kesesuaian produk pelayanan (antara standard produk pelayan dengan hasil yang diberikan) | 3,44 |
| U 6 | Kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan | 3,43 |
| U 7 | Kualitas sarana dan prasarana pelayan | 3,35 |
| U 8 | Penanganan pengaduan pengguna pelayanan | 3,70 |

3.2 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2021 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dapat disimpulkan bahwa:

* 1. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung dengan nilai 86,85. Meskipun secara umum hasil survey pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu berprestasi sebagai unit pelayanan publik berkinerja tinggi.
  2. Rencana tindak lanjut (Rekomendasi)

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 8 unsur pelayanan maka pelayanan yang diberikan oleh Petugas penanganan pengaduan pengguna pelayanan, mendapatkan penilaian yang baik dari para pengguna layanan. Secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung disemua unit pelayanan masuk dalam kategori Baik yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Untuk unsur respon terhadap kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung telah melakukan pembenahan diri dengan cara mengembangkan pelayanan sampai di tingkat desa ,sedangkan untuk unsur kenyamanan tempat dan sarana penunjang (ruang tunggu, ruang menyusui, toilet, dll) juga akan mengupayakan adanya peningkatan sarana dengan penambahan AC, kursi tunggu, LED untuk informasi pelayanan dan sarana penunjang lainnya melalui koordinasi dengan Sekretariat Pemerintah Kabupaten Badung . Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada pada Kategori Baik. Unsur pelayanan tersebut terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapainya pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI  RATA – RATA | |
| U1 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis Pelayanan | 717 | 3,55 |
| U2 | Kemudahan prosedur atau alur pelayanan | 697 | 3,45 |
| U3 | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 672 | 3,33 |
| U4 | Adanya kesekuensi tentang informasi atau tarif dalam pelayanan | 715 | 3,54 |
| U5 | Kesesuaian produk pelayanan (antara standard produk pelayan dengan hasil yang diberikan) | 696 | 3,44 |
| U6 | Kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan | 693 | 3,43 |
| U7 | Kualitas sarana dan prasarana pelayan | 676 | 3,35 |
| U8 | Penanganan pengaduan pengguna pelayanan | 748 | 3,70 |
| NNR Tertimbang | | 3,47 | |
| IKM | | 86,85 | |

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung adalah **86,85** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja pelayanan yang **baik**. Nilai rata – rata tertinggi adalah unsur **pelayanan penanganan pengaduan pengguna pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah unsur **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

****

**PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG SEMESTER II TAHUN 2021**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur senantiasa kita panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa atas segala Anugrah dan KaruniaNYA, yang telah membawa manusia dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan sehingga survei kepuasan masyarakat periode Juli sampai dengan November 2021 dapat terlaksana dengan lancar.

Melalui hasil survei ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat. Kami mengharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini sehingga pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung ke depannya menjadi lebih baik sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

Mangupura, 26 November 2021

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BADUNG

Drs. ANAK AGUNG NGURAH ARIMBAWA

Pembina Tingkat I

NIP. 19651116 198703 1 006

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **LATAR BELAKANG**

Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi untuk kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai unit organisasi atau perangkat daerah. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntunan masyarakat. Hal tersebut tampak dari sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan kepada seluruh Institusi Pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan, disamping itu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik yang menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

* 1. **TUJUAN**

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung adalah:

- Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat tahun berikutnya.

1. Mengidentifikasi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Badung .
   1. **MANFAAT**

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

* Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.
* Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian Indikasi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Badung .
  1. **METODE SURVEI**

1. Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung .

1. Penentuan Responden

Pada pelaksanaan survey responden merupakan seluruh pengguna layanan yang menggunakan layanan akudicari.badungkab.go.id dari bulan Juli sampai dengan November 2021 yang berjumlah 106 orang dengan berpedoman pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik dengan 8 unsur pelayanan yang terdiri dari 8 kelompok variable utama:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

1. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

1. Kecepatan Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

1. Layanan bebas biaya/tarif

Adanya Informasi tentang pelaksanaan pelayanan bebas biaya/tarif.

1. Produk spesifikasi jenis layanan

Produk pelayanan adalah kualitas produk yang diberikan disesuaikan dengan hasil pelayanan.

1. Kompetensi pelaksana

Kemampuan pelaksana dalam melaksanakan tindak lanjut pelayanan.

1. Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana adalah penunjang kerja dan kenyamanan pelayanan (ruang tunggu, ruang menyusui, kursi roda toilet).

1. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

DISKRIPSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN BADUNG

Berdasarkan Peraturan Bupati Badung Peraturan Bupati Badung Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Badung .

* 1. Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai unsur pelaksana Otonomi Daerah Kabupaten Badung di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang melaksanakan urusan umum pemerintahan di bidang kependudukan badan pencatatan sipil berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Badung Nomor 78 Tahun 2016 tentang Susunan, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung . Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung yaitu Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Akta-akta Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Badung sudah menggunakan Program SIAK Versi 7.3.4.1 . Dengan Program SIAK Versi 7.3.4.1 membutuhkan data yang lengkap, maka sebelum melaksanakan Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Akta-akta Catatan Sipil harus diketahui terlebih dahulu bahwa data penduduk atau keluarga yang akan dilayani sudah ada pada data base/server dan jika belum ada maka harus dilaksanakan entry data terlebih dahulu, setelah itu baru kegiatan pelayanan dapat dilaksanakan.

Dalam memberikan pelayanan tersebut tentu ada persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan tahapan-tahapan yang harus dilalui. Persyaratan yang harus dipenuhi tersebut merupakan syarat yang mutlak karena dalam pelayanan tersebut harus ada verifikasi dan validasi data. Setelah dilaksanakan verifikasi dan validasi data, baru dikeluarkan dokumen yang diminta.

Sistem, prosedur dan mekanisme dalam pelayanan Dokumen Kependudukan dan Akta-akta Catatan Sipil dilaksanakan agar Dokumen Kependudukan dan Akta-akta Catatan Sipil yang dihasilkan tertib, akurat dan dinamis. Sedangkan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Perumusan Kebijakan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Pelaksanaan Kebijakan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
4. Pelaksanaan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan lingkungan tugasnya; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan Tugas dan Fungsinya.

Dalam menyelenggarakan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai Kewenangan:

a. Melakukan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;

b. Melakukan Pelayanan Pencatatan Sipil;

c. Melakukan Pemanfaatan dan Penyajian Database Kependudukan; dan

d. Menyusun Profil Kependudukan.

* 1. **STRUKTUR ORGANISASI**

Dalam menyelenggarakan kewenangannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung di dukung oleh Pejabat dan Staf yang tersebar di beberapa bidang sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Badung Nomor 78 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Keja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung , Struktur Dinas terdiri dari:

A. Kepala Dinas

B. Sekretariat

C. Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan

D. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

E. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

- Sekretariat terdiri dari :

a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan

b. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan;;

- Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan terdiri dari :

a. Seksi Identitas Penduduk;

b) Seksi Pindah Datang Penduduk; dan

c) Seksi Pendataan Penduduk;

- Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari :

a) Seksi Kelahiran;

b) Seksi Perkawinan dan Perceraian; dan

c) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;.

- Bidang Pengelolaan Informasi, Administrasi Kependudukan, terdiri dari :

a) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;

b) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan; dan

c) Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan;

Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 55 orang PNS dengan komposisi 16 orang Pejabat Struktural 39 orang Staf, THL 1 orang dan 88 Tenaga Kontrak.

F. Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 23 jenis yang meliputi:

1. Biodata Penduduk
2. Penerbitan Kartu Keluarga
3. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Identitas Anak (KIA)
4. Surat Keterangan Pindah
5. Surat Keterangan Pindah Datang
6. Surat Keterangan Pindah Luar Negeri
7. Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri
8. Surat Keterangan Tempat Tinggal
9. Surat Keterangan Kelahiran
10. Surat Keterangan Lahir Mati
11. Surat Keterangan Kematian
12. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
13. Surat Keterangan Pembalan Perceraian
14. Surat Keterangan Pengangkatan Anak
15. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
16. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas
17. Surat Keterangan Pencatatan Sipil
18. Akta Kelahiran
19. Akta Perkawinan
20. Akta Perceraian
21. Akta Kematian
22. Akta Pengakuan Anak
23. Akta Pengesahan Anak

Proses pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan cara berkoordinasi dengan pihak Kecamatan Kelurahan dan Desa Dinas dalam wilayah kerja Kabupaten Badung .

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI

Berdasarkan isian responden pada Quesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka dapat diperoleh jumlah nilai perunsur pelayanan, jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan nilai persepsi pada masyarakat. Unsur pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner. Adapun jumlah nilai perunsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

3.1 Nilai Rata-rata Perunsur Pelayanan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA |
| U 1 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis Pelayanan | 3,50 |
| U 2 | Kemudahan prosedur atau alur pelayanan | 3,50 |
| U 3 | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 3,35 |
| U 4 | Adanya kesekuensi tentang informasi atau tarif dalam pelayanan | 3,98 |
| U 5 | Kesesuaian produk pelayanan (antara standard produk pelayan dengan hasil yang diberikan) | 3,44 |
| U 6 | Kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan | 3,47 |
| U 7 | Kualitas sarana dan prasarana pelayan | 3,37 |
| U 8 | Penanganan pengaduan pengguna pelayanan | 3,86 |
| U 9 | Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalampelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 3,47 |

3.2 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dari bulan Juli sampai dengan bulan November 2021 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dapat disimpulkan bahwa:

* 1. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung dengan nilai 88,83. Meskipun secara umum hasil survey pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu berprestasi sebagai unit pelayanan publik berkinerja tinggi.
  2. Rencana tindak lanjut (Rekomendasi)

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 8 unsur pelayanan maka pelayanan yang diberikan oleh Petugas penanganan pengaduan pengguna pelayanan, mendapatkan penilaian yang baik dari para pengguna layanan. Secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung disemua unit pelayanan masuk dalam kategori Baik yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Untuk unsur respon terhadap kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung telah melakukan pembenahan diri dengan cara mengembangkan pelayanan sampai di tingkat desa ,sedangkan untuk unsur kenyamanan tempat dan sarana penunjang (ruang tunggu, ruang menyusui, toilet, dll) juga akan mengupayakan adanya peningkatan sarana dengan penambahan AC, kursi tunggu, LED untuk informasi pelayanan dan sarana penunjang lainnya melalui koordinasi dengan Sekretariat Pemerintah Kabupaten Badung . Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada pada Kategori Baik. Unsur pelayanan tersebut terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapainya pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI  RATA – RATA | |
| U1 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis Pelayanan | 371 | 3,50 |
| U2 | Kemudahan prosedur atau alur pelayanan | 372 | 3,50 |
| U3 | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 356 | 3,35 |
| U4 | Adanya kesekuensi tentang informasi atau tarif dalam pelayanan | 422 | 3,98 |
| U5 | Kesesuaian produk pelayanan (antara standard produk pelayan dengan hasil yang diberikan) | 365 | 3,44 |
| U6 | Kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan | 368 | 3,47 |
| U7 | Kualitas sarana dan prasarana pelayan | 358 | 3,37 |
| U8 | Penanganan pengaduan pengguna pelayanan | 410 | 3,86 |
| U9 | Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalampelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 368 | 3,47 |
| NNR Tertimbang | | 3,55 | |
| IKM | | 88,83 | |

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung adalah **88,83** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja pelayanan yang **baik**. Nilai rata – rata tertinggi adalah unsur **pelayanan penanganan pengaduan pengguna pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah unsur **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**

SUSUNAN TIM SURVEI

KOORDINATOR : Putu Suryawati, S.H., M.M.

SEKRETARIS : 1. Ni Luh Gede Setiawati, S.H.

2. Grace Merry. J.G. S.E.

ANGGOTA : 1. I Gede Bayu Abi Pratama, S.STP.

2. Anak Agung Gde Agung Artha Yoga, S.STP.

3. Ni Kadek Emi Widia Sari,S.Kom